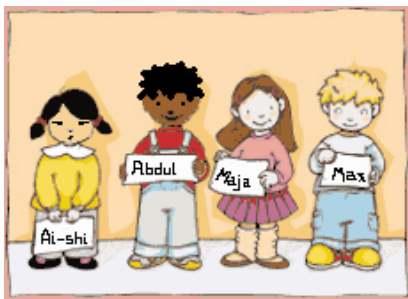


Udhezues, manual ndaj Sherbimeve



Instituti i Shtrimit dhe Kurimit i Karakterit Shkencor pediatrik
Burlo Garofolo – Spital i specializimit te larte dhe e rilievit
kombetar per shendetin e gruas dhe te femijes.

-Shqipe-

Aggiornato a marzo 2010

Prezantimi:

Burlo Garofolo është një Institut i Shtrimit dhe i Kurimit të Karakterit Shkencor për temën e Pediatrie, dhe karakterizohet si spitali me specializim të lartë dhe me relief nacional në sektorin e pediatrie dhe në atë të tuteles së nënave dhe shëndetit të gruas.

Siguron shërbimin e kryerjeve diagnostike, të kurimit dhe të riabilitimit të qytetarëve të provincës së Triestes të Rajonit *Friuli Venezia Giulia* dhe ekstrarajonale, të përfshirë dhe shtetasit e huaj.

Origjina në të cilën inspirohet Instituti janë:

- Garanzia dhe drejtësia e përgjithshme së shërbimit;
- Respekti dhe liria e zgjedhjeve dhe të drejtat e qytetarit;
- Tutela dhe çështja e jetës njerezore në fazat e saj të ndryshme nepermjet ofertes të mundësive së zgjedhjes të vetedijshme dhe përgjegjëse;
- Respekti i mundësive të barabarta në zgjedhje dhe valorizimin e personelit;
- Përgjegjësia menaxhuese dhe klinike në krahasim me komunitetin;
- Përfundimi i kerkimit shkencor në përmirësimin e kushteve shëndetësore të gruas dhe femijes;
- Deklarimi i Helsinkit përsa i përket fillimeve etike të kerkimit mjekësor të eksperimentuar të qeniet njerezore;
- Marrëveshja e Oviedo për ruajtjen e të drejtave të burrit dhe dinjiteti i qenies njerezore në lidhje me kërkesat e biologjisë dhe të mjekësisë;
- Linjat udhëzuese të Bashkimit Europian për një praktikë të mirë klinike për zbatimin e eksperimenteve klinike;
- Rregullat italiane të mundshme të Komitetit Etik dhe Eksperimentimet Klinike;
- Karta e të Drejtave të Femijes në Spital.

Detyrat e Institutit:

Instituti angazhohet të sigurojë të drejtat e grave dhe femijëve dhe kërkon angazhimin e qytetarëve të respektojnë disa rregulla të përgjithshme të sjelljes për të lejuar një zhvillim të mirë të gjithë aktivitetit dhe shërbimeve dhe një bashkëjetese të qetë gjatë shtrimit.

Te njohesh “të drejtat” e tua ...

Instituti angazhohet të sigurojë të drejtat e femijëve dhe të familjeve të tyre, të grave dhe të qytetarëve:

- të marrësh asistencë dhe kurë të çështjes sipas kriterëve efikase dhe rendimentit;
- në vazhdimësi të shërbimeve;
- në drejtësi dhe në objektivitetin, në respektin e diferencimit pa diskriminim të seksit, racës, kombesive, gjuhës, kultures dhe fese;
- në respektin e dinjitetit njerezor gjatë kurave, të jete identifikuar me emrin e tij dhe të trajtohet me respekt;
- rezervimi i të gjitha informacioneve mbi gjendjen e shëndetit dhe në përfitimet e siguruar dhe të respektit të ruajtjes së të dhënave gjatë ndërhyrjeve diagnostike dhe shërbimeve në përgjithësi;
- siguri dhe ruajtjes nga rreziqet të ardhura nga mosfunksionimi i paisjeve dhe shërbimeve të ofruara;
- të një vlerësimi të përshtatshëm dhe të menaxhimit të dhimbjes;
- të merren informacione të qarta, të thjeshta, dhe të kuptueshme mbi hyrjen e shërbimeve, mbi semundjen dhe kurimin, mbi mundësinë e kerkimeve dhe kurimit alternativ, edhe pse të ndjekura në strukturë të tjera;
- të shprehësh ose të mohosh konsensusin mbi kurat, mbi mundësitë e rreziqeve përpara se ti nënshtroësh ndërhyrjeve të propozuar nga personeli shëndetësor si dhe të shprehësh konsensusin për aktivitetet e kerkimeve dhe informacioneve shkencore;

- mbi zgjedhjen e strukturave te ndryshme qe ofrojne te njejtin sherbim;
- te shprehesh ankesat ,te propozosh sugjerime dhe te jesh i informuar mbi rezultatin mbas ankeses qe ke prezantuar ne zyrat pergjegjese;
- te pjesemarrjes ne procesin e kurimit dhe ne permiresimin te cilesise te aktivitetit shendetesor;
- te mundesise se hyrjes te dokumentacionit shendetesor qe ju perket,qe duhet te jete e qarte, e lexueshme dhe e kompletuar;
- te “normalitetit” te kurohet pa ndryshime te ritmit te jetes,te zakoneve dhe te marredhenjeve sociale dhe familiare;

... duke kujtuar “detyrat”

- te kesh nje sjellje pergjegjese ndaj respektit dhe kuptimit te te drejtave dhe te nevojave te qytetareve te tjere;
- te respektosh punen dhe profesionalitetin e operatoreve dhe te bashkepunosh me personelin shendetesor, shume e nevojshme per zbatimin e nje programi te rregullt klinik dhe asistues;
- te respektosh ambientet ,pajisjet dhe mobiljet qe ndodhen ne strukturat sanitare;
- te respektosh oraret dhe organizimin shendetesor si perfundim ne zhvillimin e aktivitetit;
- te respektosh kufizimet e hyrjes ne spital;
- te respektosh getesine si ditore ashtu dhe te nates, te limitosh vizitat dhe te evitosh mbushjen e tepert ne repartet jashte orareve te vizitave, te fikesh celularin dhe te ulesh volumin e TV etj...;
- te mos pish duhan ne brendesi te strukturave shendetesore;
- te mos largohesh nga repartet/sherbime pa lajmeruar personelin.

Si mund te prenotohen analizat e laboratorit?

Nuk kerkoket prenotimi per te kryer analizat e laboratorit, pervec disa analizave te gjenetikes (*cariotipi*).

Femijet te moshes nga 0 deri ne 14 vjec kane perparesine, nuk marrin numrin per te eliminuar rradhen dhe kane perparesine ne sportelin e pare te lire.

Te miturit 16 vjec duhet gjithmone te jene te shoqeruar nga kush ka ushtrimin e autoritetit prinderor ose te rritur te tjere me kusht qe te kene autorizimin.

Ne fashen e moshes midis 16 dhe 18 vjec, analizat kryen edhe nqs minoreni nuk eshte i shoqeruar nga nje i rritur, por ne kete rast refertet (pergjigjia e analizave) dergohen me poste prinderve.

Per grate ne shtatezani rregullisht te martuara dhe qe kane mbushur 16 vjec kerkohet prezenca e burrit.

Cilat dokumenta jane te nevojshme per te ndjekur analizat?

Eshte e nevojshme te keni librezen shendetesore dhe receten e mjekut kurues,sepse procedurat administrative kerkojne hyrjen e kodit te recetes.

Kur kryhen analizat?

Analizat e laboratorit mund te ndiqen nga e hena deri te premten nga ora 07:30 deri ne oren 10:00.

Si kryhen analizat?

- Hyhet direkt ne sportelet CUP te Qendres se Kampioneve te gjakut,ne katin e pare te nderteses Ambulatoriale,per proceduren e pranimit dhe pageses nqs duhet.
- Me pas kryhen analizat ne qendren e kampioneve te gjakut

Si te terheqesh refertet e laboratorit dhe refertet radiologjike?

Cilat dokumenta nevojiten?

Per te bere terheqjen e referteve eshte e nevojshme te paraqitesh nje dokument njohes.

Kush mund ti terheqi?

I interesuari ose nje i rritur tjetër
e vlefshme nqs ka nje autorizim me shkrim dhe nje kopje te dokumentit te atij qe do terheqi.

Ne rast se eshte minoren, referti do te terhiqet nga ai i cili ka autorizimin e autoritetit prinderor.

Si terhiqen refertat?

Te paraqitesh prane Sherbimit te Informazionit mund te terhiqen refertat e:

- analizat radiologjike (nga e hena deri te premten nga ora 07:30 deri ne oren 19:20)
- analizat e laboratorit (nga e hena deri te premten,nga ora 12:30 deri ne oren 19:00)

Nepermjet nisjes me poste duke e qartësuar ne momentin e prenotimit ose te pranimit te analizave te laboratorit

Sipas legjislacionit aktual (neni 18 paragrafi 4 Ligji 412/1991), mosterheqja e referteve brenda 30 ditëve sjell pagesen e koston se plote te sherbimit.

Si te rezervoni vizita ambulatorore dhe specialiste?

Cilat dokumenta jane te nevojshme?

Per te kryer nje prenotim, si me anen e telefonit ashtu dhe personalisht si dhe nepermjet Internetit, eshte e nevojshme te keni librezën shëndetësore dhe receten e mjekut kurues, sepse procedurat administrative kerkojne futjen e kodit te recetes.

Kush mund te prenotoje?

I interesuari ose nje person tjetër, me kusht qe te kete te gjithë dokumentacionin e nevojshëm.

Si mund te prenotosh:

- Duke u paraqitur ne Sportelet CUP te Burlos, ne atrium qendror te katit perdhës, nga e hena deri te premten nga ora 7.45 deri ne oren 19.20;
- Prane sporteleve CUP te Nderteses Ambulatori nga e hena deri te premten nga ora 11.30 deri ne oren 13.20;
- Prane te gjitha Sporteleve CUP te Institucionit Spitalor dhe te Ambulancave te Institucionit te sherbimit Shëndetësor n.1 te Triestes (CUP nderkombetar);
- Prane farmacie me kontrate;
- Nepermjet Call Center ☎ 040-6702011, nga e hena deri te premten, nga ora 8.00 deri ne oren 17.00;
- Duke kontaktuar sportelin CUP te Burlos nga e hena deri te premten ☎ 040-3785.468 nga ora 13.00 deri ne oren 19.15;
- Nepermjet Internetit www.burlo.trieste.it (prenotime online); Ne kete rast konfirma e prenotimit me ditën e takimit vjen brenda 72 orësh, ne momentin e prenotimit utenti duhet te kete receten ne te cilën kodi i recetes kerkohet per te kryer prenotimin.

Kompania është e angazhuar te komunikojë cdo ndryshim ne prenotimet, **ajo është e rekomanduar për të komunikuar çdo anulime në kohë**, për të promovuar një hyrje racionale dhe efikase të kujdesit shëndetësor.

Si te kryeni pagesat:

Kur kryen pagesat?

Pagesa kryhet para shërbimeve ambulatorore. Vetëm në disa raste të veçanta mund të bëhet në një kohë më vonë, sipas informatave të marra në kohën e rezervimeve.

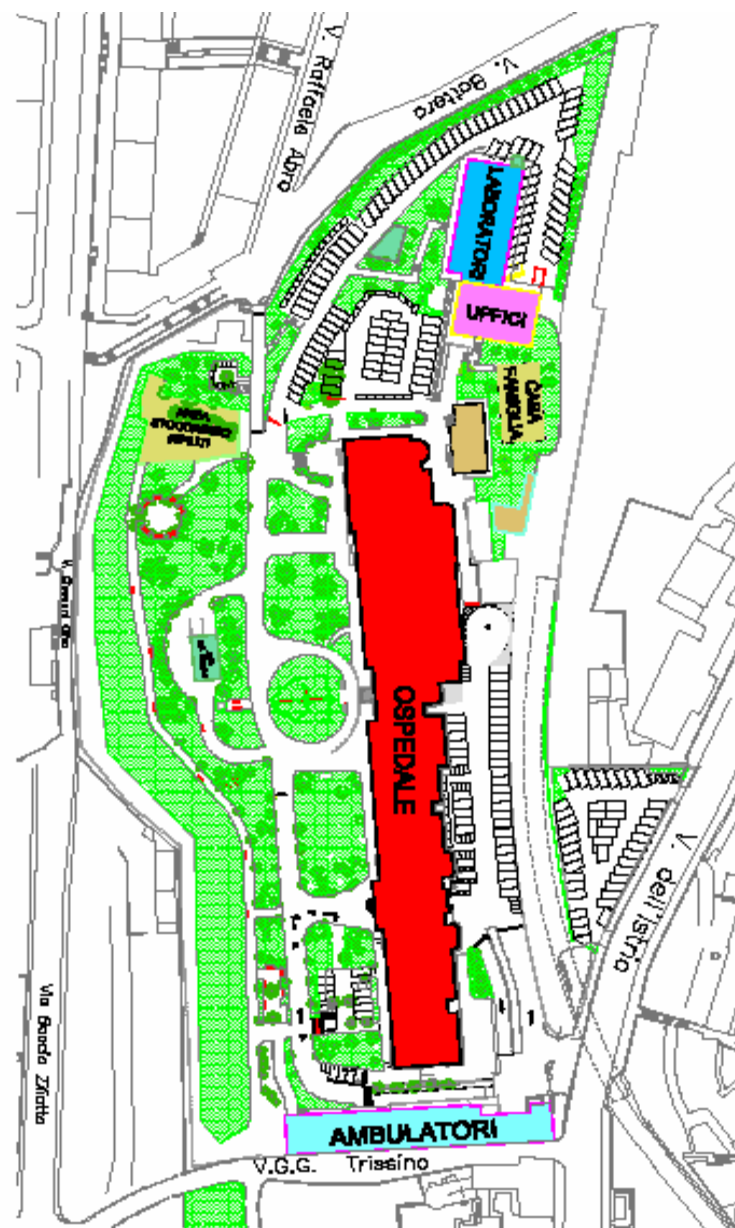
Ku te kryeni pagesat?

Ne sportelet CUP, në sallën qendrore në katin e parë, nga e hëna deri të premtën, nga 7,45 në 19,20. Prane te gjitha sporteve te rrethit te Triestes.

Si te kryeni pagesat?

Mund të përdorni të holla, karta krediti dhe debiti. Nëse është e nevojshme, brenda Instituti është në dispozicion nje Bancomat. Ka makina të vendosura në atrium qendrore, ekskluzivisht për pagesën e kujdesit shendetesor (urgjencave) gjate orarit te nates ose fundjavave.

Harta



Dipartimenti i Mjekesise dhe i Trasplanteve Palces Kurrizore

(Dipartimento di Medicina e dei Trapianti di Midollo osseo)

- Klinika Pediatrike (S.C.U. Clinica Pediatrica)
 - ✓ Endokrinologjia, auxologia(rritja) e diabetologia (S.S. Endocrinologia,auxologia e diabetologia);
 - ✓ Gastroenterologjia e ushqimi klinik (S.S. Gastroenterologia e nutrizione clinica);
 - ✓ Alergologjia dhe trajtimi i azmes (S.S.Allergologia e trattamento del'asma).
- Pediatria e urgjenzes me sherbimin e urgjenzave (S.C.O. Pediatria d'urgenza con servizio di pronto soccorso);
- Neuropsikiatria femiore e neurologjia pediatrie (S.C.O. Neuropsichiatria Infantile e neurologia pediatrica);
- Neonatologjia e Kujdesi neonatal intensiv (S.C.O. Neonatologia e Terapia intensiva neonatale);
- Promovimi i ushqimit me gji (S.S. Rooming-in e promozione breast-feeding);
- Onkoematologjia (S.C.O. Oncoematologia);
- o Semundjet Metabolike (S.S.D. Malattie Metaboliche);
- o Transplantimi i palces kurrizore (S.S.D. Trapianto di midollo osseo).

Dipartimenti i Kirurgjise

(Dipartimento di Chirurgia)

- Kirurgjia e Urologjise Pediatrike (S.C.O. Chirurgia e Urologia pediatrica);
- Kirurgjia maxillo – faciale e Odontostomatologjia (S.C.O. Chirurgia maxillo – facciale e Odontostomatologia);
- Okulistika e riabilitimi i syrit (S.C.O. Oculistica e riabilitazione visuo-motoria);

- Ortopedia, Traumatologjia pediatrike e Qendra per trajtimin e skoliozes (S.C.O. Ortopedia, Traumatologia pediatrica e Centro per il trattamento della scoliosi);
- Otorinolaringologjia e audiologjia pediatrike me sherbimin e logopedise (S.C.O. Otorinolaringoiatria e audiologia pediatrica con servizio di logopedia);
- Anestesia e Rianimazione (S.C.O. Anestesia e Rianimazione).

Dipartimento di Obstetrika e Gjinekologjia

(Dipartimento di Ostetricia e Ginecologia)

- Klinika Obstetrika e Gjinekologjia (S.C.U. Clinica Ostetrica e Ginecologica);
- Patologjia Obstetrika (S.C.O. Patologia Ostetrica);
- o Diagnostika Ekografika Prenatale e Gjinekologjike(S.S.D. Diagnostica Ecografica Prenatale e Ginecologica);
- o Lindje mjekesore e asistuar (S.S.D. Procreazione Medicalmente Assistita);
- o Isteroskopia diagnostike dhe operative (S.S.D Isteroscopia diagnostica ed operativa).

Dipartimenti i Mjekesise Molekulare dhe e Laboratorit

(Dipartimento di Medicina Molecolare e di Laboratorio)

Dipartimenti Nderkombetar i Mjekesise Trasfuzionale

(Dipartimento Interaziendale di Medicina Trasfusionale)

Disa keshilla/informazione te vlefshme per shtrimin ne spital.



Cilat dokumente jane te nevojshme per shtrimin:

- libreza shendetesore;
- nje dokument njohjeje;
- kodi fiskal;
- dokumentacionin klinik qe mund të keni (raportet mjekësore, analiza laboratorike, të dhënat mjekësore të shtrimeve te mëparshme, etj);
- Recetat mjekesore per terapite qe ndjek ose ato te fundit me treguesin e ilaceve qe keni perdorur.

Cfare sendesh personale sillen nga shtepia?

- te brendshme, pizhame ose kemishe nate, mantel, pantofla, sende personale, peshqire dhe te nevojshmen per higjenen personale;
- veshje te pershtatshme me jeten ne spital (per shoqeruesin qe rrin ne spital);
- vetem nje sasi te vogel lekesh per nevojat thelbesore.



Eshte e pakeshillueshme te mbash me vete objekte te cmuara dhe rekomandohet te mos lihen te pambikqyrur asnje send me vlere.

Gjate shtrimit pazientet e vegjel mund te mbajne me vete lodrat dhe sendet e tyre personale, me kusht që ato nuk paraqesin një pengesë për programin e kurimin te tyre.

Orari i vizitave per familaret :

Dipartimenti Kirurgjik: nga ora 14.00 deri ne oren 19.00.

Dipartimenti di Mjekesise: nga ora 16.00 deri ne oren 18.00.

Dipartimenti Obstetrik-Gjinekologjik: nga ora 14.00 deri ne oren 16.30 dhe nga ora 19.00 deri ne oren 20.30.



Është rekomanduar që të kufizohen vizitat në spitalin e obstetrikë dhe gjinekologjise në një vizitor dhe respektimi i orarit te takimeve.

Ne repartet e *Rianimaciones*, te *Terapise Intensive Neonatale* dhe te *Ematonkologjia*, eshte e nevojshme ti kerkohet leje personelit shendetesor.

Prezenca e nje prindi:

Prindërit/kujdestarët e fëmijëve mund të rrine, njëhere njeri njehere tjetri me fëmijët e tyre ditën dhe natën dhe janë të përfshirë në kujdesin dhe kurimin e tyre.

Për prindërit e fëmijëve të pranuar nga jashtë Trieste ka mundësi të qëndrojnë në shtëpi për mysafirë "SHTEPJA IME". Kërkesat duhet ti bëhen Koordinatorës se Infermierise, e cila aktivizon kerkesen sipas Rregullores. Disponueshmërinë e strehimit është i kufizuar dhe në përgjithësi i është dhënë për rastet ku pritet nje shtrim i zgjatur në spital.

Prindërit mund të përdorin mensën spitalore me çmim të kostos, me menyrat e treguara nga personeli i infermierise. Nën timer qe ushqejne me gji kanë të drejtë për ushqim falas.

Ky spital është aplikuar për metodën e "ushqimit me gji" nënat e reja i eshte dhënë mundësia që të kenë femijen pranë tyre për sa kohë që ata e dëshirojnë dhe sa më shpejt të jetë e mundur, janë të përfshirë në kujdesin e te porsalindurit.

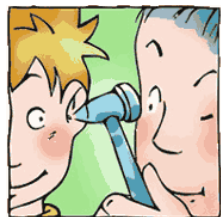
Intervista me mjekët:

Ajo është gjithmonë e mundur për anëtarët e familjes të kenë informacion mbi shëndetin e pacientëve të referuar nga mjeku ose duke i kërkuar një takim me shefin, përmes Koordinatorit Infermierisë, që i nënshtrohet rregullave të përcaktuara nga ligji mbi privacy.



Vizita mjekësore dhe diagnostikuese:

Normalisht kryen gjatë mëngjesit dhe gjatë vizitës atje mund të jenë prezent studentët dhe mjekët në specializim që frekuentojnë repartet e Institutit.



Mjeku informon pacientin në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme për analizat, për kurat e pershkrura dhe për nderhyrjet e propozuara. **Legjislacioni parashikon që**

para se ti nenshtrohet analizave diagnostikuese dhe ndërhyrjeve terapeutike, pacienti duhet të informohet në mënyrë të qartë, dhe të japë konsensusin me shkrim. Në rastin e fëmijëve nën 18 vjeç konsensusi duhet të jepet nga të dy prindërit.

Dalja nga spitali :

Ne momentin e daljes leshohet “nje leter daljeje”, relacioni klinik për mjekun kurues. Nqs relacioni nuk dorëzohet menjëherë, niset me poste me shpenzimet e Spitalit brenda 15 diteve. Kthimi në shtëpi parashikohet me mjetet e tyre.



Kopia e karteles klinike mund të kërkohej pranë Shërbimit të

informacionit në atrion qendror të IRCCS.

Shërbimi Social:

Shërbimi Social punon në sinergji me të gjitha strukturat prezente brenda IRCCS. Metodologjia e veprimit është e përqëndruar në procesin e ndihmes që synon në mbështetjen e grave, fëmijëve dhe prindërve të tyre gjatë qëndrimit të tyre në spital duke i ofruar mbështetje për të menjauar situatat shqetësuese, duke bashkëpunuar me shërbimet sociale dhe shëndetësore sociale territorialisht eksperte. Asistenca nga Shërbimi Social aktivizohet nga personeli shëndetësor edhe me kërkesë të personave të interesuar.

Shërbimi Fetar:

Instituti ndërmerr përsëri të jete e mundur të përmbushë kërkesat për asistencë fetare duke siguruar kontaktin me ministrat të ndryshëm fetar.

Brenda në Spital ndodhet një Kishë katolike e vendosur në katin përderishte të Ndërtesës Qendrore. Murgësia dhe Prifti janë gjithmone të pranishëm brenda Institutit dhe ata mund të kontaktohen për çdo nevojë të tipit shpirtëror dhe fetar. Për të kontaktuar një ministër të feve të tjera kërkesa i bëhet Koordinatorit Infermieristik.

Ndërmjetësimi kulturor:

Për të lehtësuar hyrjen e të huajve drejt shërbimeve shëndetësore, Instituti ka filluar një bashkëpunim me një shoqatë që zhvillon aktivitete të ndërmjetësimit gjuhësor dhe kulturor. Ndërmjetësi kulturor është një person i kualifikuar, me një formim të veçantë, e cila është e nevojshme për të ruajtur sekretin profesional. Misioni i tij është të nxisë komunikimin me mjekun tuaj, me operatorët shëndetësorë dhe me të gjithë profesionistët e Spitalit.

Vecanerisht për:

- Të shpjeguar problemin tuaj shëndetësor;
- Të kuptuar cila është diagnoza juaj;
- Të kuptuar mirë kuren që ju pershkruej;
- Të kuptuar çfarë duhet të bëni kur të dilni nga spitali;

Në rast nevojë ky shërbim është falas vetëm nqs aktivizohet nga Koordinatori Infermieristik ose nga mjekët të strukturave shëndetësore.

Shoqatat Vullnetare:

Disa Shoqatat vullnetare veprojnë brenda spitalit për pacientët me sëmundje të veçanta apo çështjet sociale. Informacioni në lidhje me këtë mund të jepen nga Koordinatori i Infermierise dhe Zyra e Marrëdhënieve me Publikun.

Zyra për Marrëdhënie me Publikun (URP):

Zyra për Marrëdhënie me Publikun merret me shërbimin e informacionit të drejtuar qytetareve, bashkepunon me shoqatat vullnetare, mbledh dhe analizon raportet dhe ankesave, është hartuar për të monitoruar nivelin e kënaqshmërisë së qytetareve.

Qytetaret, organet vullnetare të akredituar pranë Rajonit, mund të paraqesin raportin e / ankesën brenda 15 ditëve nga koha që ata janë të vetëdijshëm për veprimet apo sjelljet me të cilat kufizohen përdorshmëria e shërbimeve shëndetësore të dhëna nga Instituti.

Ankesat mund të paraqiten:

- personalisht pranë l'U.R.P. në Katin Perdhës të Ndertesës Ambulatori Piano Terra nga e hëna deri të premten nga ora 10.00 deri në orën 12.00 dhe me takim në mesditë;
- me shkrim nëpërmjet një moduli që gjendet pranë Kutisë së Ankesave që ndodhet në Atrion Qendror të Institutit;
- me shkrim nëpërmjet letrës të dërguar URP pranë "Burlo Garofolo" Via dell'Istria 65/1 34137 – TRIESTE ose me fax 040 3785487

Kontaktet e nevojshme

Centralino	☎ 040- 3785.111
CUP Burlo	☎ 040-3785.468 Nga e hëna deri të premten nga ora 13.00 deri në orën 19.15
Call Center Nderkombëtar	☎ 040-6702011 Nga e hëna deri të premten nga ora 08.00 deri në orën 17.00
URP	☎ 040-3785.461 Nga e hëna deri të premten nga ora 10.00 deri në orën 12.00 E mail: urp@burlo.trieste.it
Urgjenca Shëndetësore	☎ 118
Siti i Institutit në Internet	www.burlo.trieste.it

Nen kujdesjen e Zyres te Marredhenjeve me Publikun ,ne
bazen e Komisionit te Perbashket Nderkombetar Standart

Perkthimet jane mundesuar nga shoqata Interethnos

IRCCS Burlo Garofolo
Tel 040 3785111
Via dell'Istria, 65/1- 34137 Trieste

Aggiornato a marzo 2010